

Uso de aparatos móviles y comunicación asertiva en estudiantes de las Carreras de Informática y de Trabajo Social en el contexto académico de la UMSS, gestión I/2023

Lisbeth Orozco Pérez²⁰

Resumen

En tiempos actuales, los aparatos móviles forman parte de la vida cotidiana y están disponibles al alcance de todos. Los motivos de uso varían de acuerdo a las necesidades de cada sujeto, el problema central se presenta en la frecuencia de uso del celular o smartphone, es decir, este aparatito está requiriendo constantemente nuestra atención, situación que pone en desequilibrio la comunicación interpersonal, ya que la calidad de tiempo sin distracción permite una comunicación asertiva. Esta problemática es muy común, sobre todo, en el ámbito académico, en consecuencia, no se desarrollan correctamente las habilidades comunicativas como la asertividad que implica la capacidad de escuchar y ser escuchado, entendido, comprendido y respetado. Las relaciones interpersonales son la base del desarrollo personal y social, sobre todo para aquellos que están adquiriendo una formación académica. En esta investigación se toma como referencia a los estudiantes de las carreras de Trabajo Social e Informática de la Universidad Mayor de San Simón y su relación con las nuevas tecnologías.

Palabras Claves: celular, comunicación asertiva, trabajo social e informática.

Introducción

Las nuevas tecnologías utilizadas, cada vez más en la actualidad, han permitido a los estudiantes universitarios hacer uso de aparatos tecnológicos en el ámbito académico. Con esta investigación se pretende establecer los efectos del uso de los aparatos móviles, concretamente el celular o smartphone, en la comunicación asertiva, entendida ésta como la habilidad de expresar ideas y sentimientos de forma clara, respetuosa, directa y empática, misma que permite la interrelación entre las personas y, en consecuencia, su desenvolvimiento en una sociedad compleja, en la que la comunicación es clave para obtener oportunidades en todo aspecto, entre ellas el empleo.

El presente estudio se enmarca en el ámbito de la UMSS, particularmente en dos carreras: Informática (Facultad de Tecnología) y Trabajo Social (Facultad de

20 Estudiante de la Carrera de Trabajo Social de la UMSS.

Humanidades y Ciencias de la Educación), bajo el supuesto de que una está ligada a los medios tecnológicos y la otra a las relaciones humanas. Una y otra tienen como objeto de formación, cada una de las variables en relación.

Esta investigación inició con el supuesto de que, en el contexto académico, las relaciones interpersonales están siendo influidas negativamente por el inadecuado uso del aparato móvil, sobre todo en lo referido a la comunicación asertiva, por ello se busca como objetivo general: Identificar los motivos y frecuencia de uso de los aparatos móviles y sus efectos en la comunicación asertiva; también interesa establecer el uso de los aparatos móviles y la comunicación asertiva, según género. En consecuencia, el artículo está estructurado por los siguientes puntos; En primer lugar, se señala brevemente el procedimiento metodológico indicando el tipo de investigación y el proceso de recolección de datos en torno a dos variables centrales, estas son; frecuencia y motivos de uso del celular en los estudiantes de la UMSS y la comunicación asertiva. El segundo punto, muestra algunos conceptos básicos del tema. El tercer punto da a conocer los resultados obtenidos. El cuarto, trata de la discusión acerca de la información obtenida y finalmente en el quinto punto se presentan las conclusiones de la investigación.

1. Procedimientos metodológicos

La metodología aplicada fue la cuantitativa de tipo descriptivo, en lo que se refiere a los motivos y frecuencia de uso de los aparatos móviles. También fue correlativa al relacionar comparativamente las dos variables en estudio en ambas carreras: el uso de los aparatos móviles y la comunicación asertiva. El punto de partida surge por medio de esta hipótesis: La comunicación de los estudiantes es menos asertiva en la Carrera de Informática que en la Carrera de Trabajo Social, por estar inclinado al área de tecnología y no así al humanístico.

La encuesta fue la única técnica y medio de recolección de información utilizada en esta investigación, se diseñaron 10 preguntas en la aplicación Google forms, este instrumento fue dirigido a estudiantes de las dos carreras y difundido mediante las redes sociales habilitadas en los grupos de estudiantes de la universidad, con el permiso de los administradores de cada red y el apoyo de la organización estudiantil de cada carrera. Los encuestados fueron:

El total de los estudiantes matriculados en el semestre I/2023 en la carrera de Trabajo Social son 1042 (sexo femenino 918 y sexo masculino de 124) 112 han contestado el cuestionario de las cuales solo se tomó 109 respuestas, es decir, el 10%. En cambio, en la carrera de Informática los estudiantes matriculados en el semestre I/2023 son un total de 875 estudiantes (sexo femenino 174 y sexo

masculino de 701) 59 respondieron las preguntas y en el proceso se depuró 5 respuestas, por lo tanto, los encuestados fueron 54 (6%).

2. Marco conceptual

2.1. Dispositivos móviles (celular)

Un dispositivo móvil, concretamente un celular, es un tipo de tecnología con algunas capacidades de procesamiento, con conexión permanente a una red, con memoria limitada. Es un equipo de comunicación de cobertura ilimitada a internet, por tanto, una persona puede estar conectada constantemente a las redes. Según María Martín (2014), el teléfono móvil es un dispositivo cuya principal característica y ventaja respecto a la telefonía fija es su portabilidad, que permite comunicarse desde casi cualquier lugar donde exista cobertura.

2.1.1. Funciones del Celular (Smartphone)

Martín (2014) menciona que su principal función es la comunicación de voz, como el teléfono convencional, su rápido desarrollo ha incorporado otras funciones que hacen que el teléfono móvil pase a llamarse inteligente (*smartphone*). Gracias a la pantalla táctil y a la incorporación de las aplicaciones móviles (apps), los teléfonos inteligentes incorporan cámara fotográfico y de vídeo, agenda, contactos, navegación por internet, reproducción de video e incluso GPS. Además, de cientos de soluciones App en las dos grandes plataformas de desarrollo de aplicaciones: Android e iOS.

2.1.2. Impacto del Celular o teléfono inteligente

Los nuevos descubrimientos tecnológicos han permitido la facilidad de comunicarse a largas distancias con solo tomar un dispositivo y hablar por este o escribir un mensaje que llega a cualquier parte del mundo. Las nuevas aplicaciones permiten hacer trabajos o actividades mucho más rápido que antes, además que las personas estén informadas y que las noticias se esparzan más rápido. Entre estas aplicaciones se encuentran las redes sociales que han logrado que personas de diferentes lugares del mundo se puedan conocer, chatear, hablar. Un estudio del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (2017) indica que el uso y actitudes de consumo de contenidos digitales muestra que la mayor parte del consumo de contenidos digitales se realiza a través del Celular y/o aparatos móviles (Gonzales *et ál.*, 2018).

2.1.3. Consecuencias del celular en el entorno social

Uno de los efectos más destacables es la dependencia y constante uso del celular, sobre todo en las nuevas generaciones. La comunicación actual está influida

por el avance de la tecnología, es decir el uso del celular, internet, redes sociales o aplicaciones, que facilitan la comunicación y las relaciones personales sin importar el lugar ni la distancia. Entre los cambios producidos se observa que aumenta la dependencia al celular y su uso excesivo en los jóvenes. Las nuevas generaciones de jóvenes universitarios tienen otra forma de vida, Jimena Leiva (2017) concluye que “prefieren conversar por internet con sus pares o personas desconocidas de su misma edad que conversar cara a cara con familiares o personas de otras edades”, además añade que una conversación entre amigos favorece la proximidad física porque les permite el empleo de todos los canales sensoriales y es una acción básica para percibirle al interlocutor desde sus sentimientos, sensaciones, porque intervienen los gestos, la mirada, la expresión corporal y la espontaneidad del sujeto para expresarse, aspectos que no se pueden transmitir por medio del celular u otras tecnologías, en consecuencia limitan las interacciones personales y crea cambios como la falta de empatía, pérdidas laborales, aislamiento social, soledad, frustración que en muchos casos lleva a conductas agresivas, alteraciones del sueño, entre otras.

2.2. Relaciones Interpersonales y Estilos de Comunicación

En este aspecto, se toman principalmente conceptos de la tesis de Elena Torres (2019), por estar muy relacionada con el tema de la comunicación asertiva y las cualidades humanas y habilidades que se deben poseer para el desarrollo personal. Ella sostiene que el vínculo entre personas permite el intercambio de estímulos, sentimientos, información e ideas fundamentales en el entorno social. Los estilos de comunicación son la huida ansiosa, agresiva y asertiva:

- La huida ansiosa: es una postura pasiva en extremo, la persona se siente forzada a mantener una conversación poco cómoda o sometimiento ante situaciones frustrantes en las que la persona no tiene la habilidad de decidir y permite que sus derechos sean vulnerados.
- Comunicación agresiva: comunicación en la que se vulneran los derechos de otros sujetos, se tienen reacciones explosivas y hostiles, se meten en las decisiones de los demás.
- Comunicación asertiva: es una habilidad que sostiene las relaciones interpersonales positivas, hace respetar sus derechos en un ambiente hostil, respeta los derechos de los demás, demuestra confianza y comodidad al hablar, es expresivo, claro con sus ideas y las transmite de forma respetuosa.

2.2.1. Comunicación asertiva

Es una forma de comunicar pensamientos y sentimientos de manera clara, directa, sencilla, con respeto y empatía. Busca establecer una conversación en el

marco del respeto y confianza de ser escuchado y escuchar, con ella se forman habilidades sociales útiles para la vida cotidiana y permite el desarrollo personal. Según Anguiano (2016), es una forma de expresión consciente, desencantada, clara, directa y equilibrada, cuyo objetivo es transmitir nuestros pensamientos y sentimientos o defender nuestros derechos legítimos, sin querer dañar o perjudicar, actuar fuera del estado interno de confianza en lugar de la típica emoción limitante de ansiedad, culpa o furia.

La comunicación asertiva, para De La Torre (1993) es la capacidad de conectarse adecuadamente con otros, es la capacidad de escuchar y ser escuchado, entendido, comprendido y respetado. A través del diálogo se expresan sentimientos, opiniones, afecto por uno y por el otro.

2.2.2. Conducta asertiva

Una persona asertiva evita mensajes confusos más bien elige sus palabras asegurándose de que el tema de conversación sea comprensible y fácil de entender, tiene habilidades suficientes para mantener una conversación con todo tipo de persona, también cuida que su información sea verídica y no manipular a los de su entorno. Practica la escucha activa, que significa entender a otra persona desde su punto de vista, con el propósito de que la comunicación sea valiosa y que ambos salgan beneficiados de la conversación.

3.2.3. Principios de una comunicación asertiva

Según la Academia Colombiana de Comunicación e Imagen (ACCI) (s/f), para una comunicación asertiva es necesario poner en práctica estos principios:

- Constancia: La buena comunicación es un proceso que dura toda la vida y que exige un mejoramiento continuo.
- Paciencia: En cada encuentro de comunicación hay que proponerse disfrutar del encuentro con los otros, teniendo en cuenta que ciertos cambios no se dan de la noche a la mañana.
- Empatía: Es la capacidad de entender a la persona, de tratar de comprender las emociones ajenas, es decir, comunicarse a través de la perspectiva de los otros.
- Claridad de ideas e Información: Virtud que exige del comunicador.
- Coherencia entre sus pensamientos, palabras y actos: Cuando ignora algo tiene el valor de confesar su desconocimiento y cuando comete un error, lo reconoce y lo enmienda.
- Identidad: Se cultiva el criterio personal para expresar los propios puntos de vista. Lo que distingue a un buen comunicador no es ni la voz, ni la imagen,

ni la perfección del gesto, ni el tema que trata; sino algo más valioso, el don de ser uno mismo.

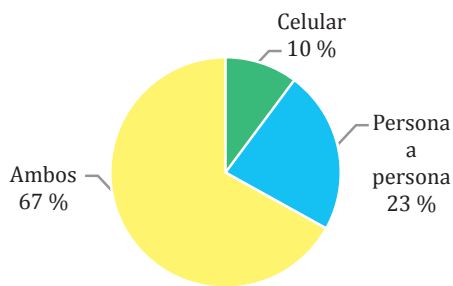
2.2.4. Habilidades de la comunicación asertiva

En la relación interpersonal mediante la comunicación asertiva se identifican estos componentes del lenguaje: comunicación no verbal (uso del lenguaje corporal a través de gestos, posturas, miradas, tono de voz, etc.) y comunicación verbal. Otra de las habilidades asertivas es cuando se establece comunicación afectiva a través de la escucha activa, significa escuchar y entender desde el punto de vista de la otra persona con el propósito de que la comunicación sea valiosa y que ambos salgan beneficiados de la conversación. La escucha activa está caracterizada por la empatía que significa ponerse en el lugar del otro, es decir, comprender y compartir los sentimientos de los demás; es fundamental para comprender el mensaje.

3. Resultados

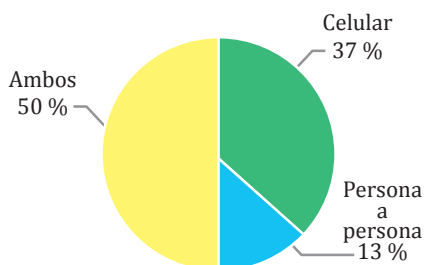
3.1. Los estudiantes frente a la comunicación interpersonal y/o smartphone

Gráfico N° 1 Preferencia de relación personal en la carrera de Trabajo social



Elaboración propia, basado en encuestas digitales (Google forms) mes de agosto del 2023

Gráfico N° 2 Preferencia de relación personal en la carrera de Informática



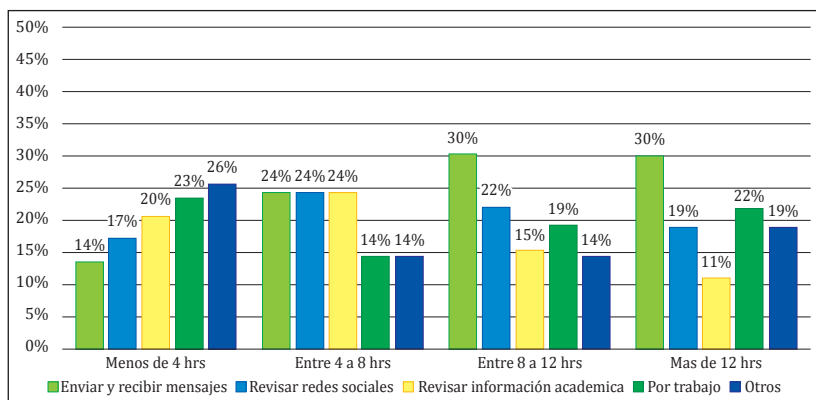
Elaboración propia, basado en encuestas digitales (Google form) mes de agosto del 2023

Los resultados obtenidos sobre la preferencia de los estudiantes de las carreras de Trabajo Social y de Informática, una humanística y otra tecnológica, muestran que el 10% de Trabajo social prefiere comunicarse por el smartphone (teléfono inteligente/celular) y el 23% prefiere hacerlo persona a persona, es decir,

que valoran mucho más las conversaciones presenciales, en cambio, el 37% de la carrera de Informática prefiere establecer sus relaciones personales a través del smartphone y el 13% opta las conversaciones persona a persona. Esta diferencia se esperaba encontrar, con referencia a otras investigaciones anteriores. En las gráficas 1 y 2, también se observa que una mayoría de los estudiantes, el 67% de Trabajo Social y el 50% de Informática, prefieren ambos medios de comunicación smartphone y conversaciones presenciales. Estos datos demuestran que la preferencia de los estudiantes de ambas carreras por las nuevas tecnologías como Android e iOS se inclina de manera equilibrada por el uso de los celulares y las relaciones interpersonales; resultado alentador, pues habrá que considerar que la comunicación interpersonal²¹ es la base del crecimiento individual y la relevancia de las buenas relaciones que generan individuos socialmente más saludables, más flexibles, tolerantes, etc. (ETCÉL, 2022).

3.2. Motivos y Frecuencia de uso del smartphone en los estudiantes de la UMSS

Gráfico N° 3 Motivo y Frecuencia de uso del smartphone en los estudiantes de la carrera de Trabajo Social

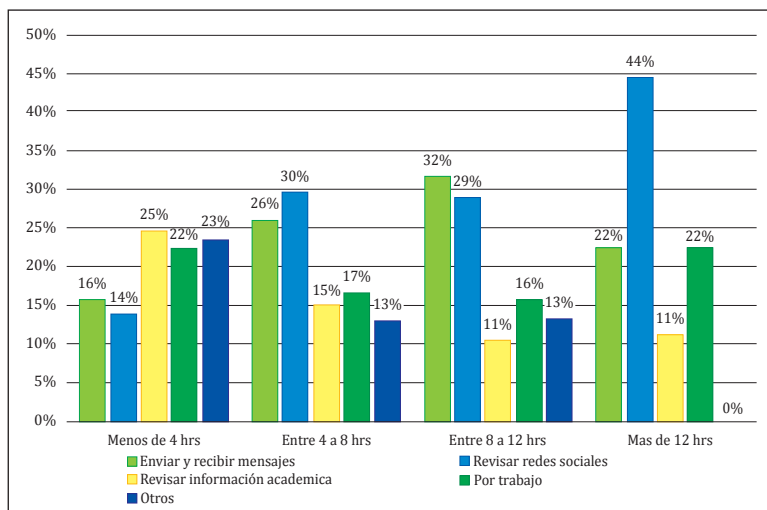


Fuente: Elaboración propia, basada en encuestas digitales (Google form) mes de agosto del 2023

Los gráficos 3 y 4 muestran los motivos y la frecuencia de uso de smartphone en estudiantes de Trabajo Social y de Informática.

²¹ Es el proceso por el cual los seres humanos intercambian sentimientos e información mediante mensajes verbales y no verbales

Gráfico N° 4 Motivo y frecuencia de uso del smartphone en los estudiantes de la carrera de Informática



Fuente: Elaboración propia, basada en encuestas digitales (Google form) mes de agosto del 2023

En general los y las estudiantes de trabajo social tienen tendencia a utilizar menos tiempo el celular que los de informática, podría ser entendible que los de informática utilicen más los aparatos tecnológicos, por ser una herramienta más de su profesión, sin embargo, los mayores porcentajes de 44% y 32% corresponden a motivos de uso de enviar y recibir mensajes y revisar redes sociales, que no tienen relación con el uso académico ni de trabajo, es más se podría interpretar que la constancia de atención a estas apps pueden obstruir un comunicación no solo interpersonal, sino también dificultar el desarrollo de las habilidades de comunicación asertiva.

Por otro lado, Trabajo Social, profesión que por ser del área humanística, exige, sobre todo, la interacción interpersonal y, por tanto, una comunicación asertiva, la frecuencia de uso del celular porcentualmente es menor a la de Informática, sin embargo, los motivos de uso no son muy diferentes, porque alcanza el 30% el uso del celular para enviar y recibir mensajes, que no necesariamente son de carácter académico, ya que los mensajes recurrentes son principales distractores de la comunicación y pueden afectar seriamente una comunicación fluida.

3.3. Uso del smartphone en la comunicación asertiva según la identidad de género en las carreras de Trabajo Social y de Informática

Gráfico N° 5 Habilidades de la comunicación asertiva

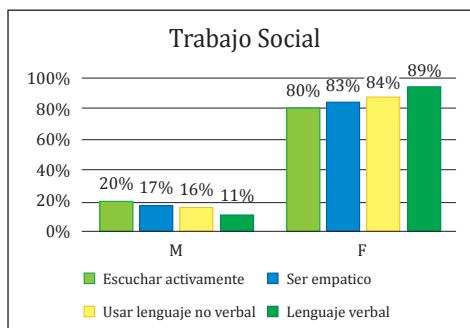
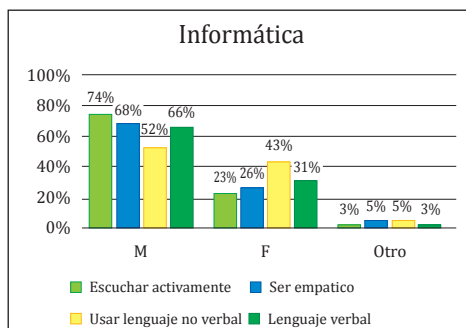


Gráfico N° 6 Habilidades de la comunicación asertiva



Fuente: Elaboración propia, basado en encuestas digitales (Google form) mes de agosto del 2023

En los gráficos N° 5 y 6, era esperable que en Trabajo Social sean más las mujeres que respondieran al cuestionario y en Informática más varones, por las preferencias en la elección de una carrera u otra. La diferencia está en esta última carrera, en la que se opta por otra identidad de género y es una situación ausente en Trabajo Social. Habría que indagar más acerca de este dato.

El gráfico de la carrera de Trabajo Social muestra que no hay diferencia entre hombres y mujeres, ambos sexos indican que les caracterizan las cuatro habilidades comunicativas de manera equilibrada; lo que no sucede en la carrera de Informática, donde se evidencia una diferencia entre varones y mujeres en lo que se refiere al uso del lenguaje no verbal. El porcentaje de 52% en los varones es menor con relación a las otras tres habilidades (74%, 68% y 66%) proporción inversa a la de las mujeres de esta misma carrera, cuyos porcentajes son de 43%, mayor en el uso del lenguaje no verbal, y menor en las otras (23%, 26%, 31%). Por lo que se puede concluir que en la carrera de informática sí se encuentra la diferencia de género, en cuanto el dato presenta una característica particular en el lenguaje no verbal, cuya importancia radica en que los gestos o movimientos, refuerzan el mensaje que se transmite en palabras, sirve para que lo/as interlocutore/as comprendan con mayor precisión lo que se quiere decir, aminorando interpretaciones erróneas y, principalmente, que se ponga toda la atención en la persona que emite el mensaje, situación que pone en desventaja comunicativa a los varones de la carrera de informática.

Otro de los rasgos de las habilidades para una comunicación asertiva es el modo como una persona puede reaccionar ante situaciones de conflicto; quien practica la comunicación asertiva es capaz de enfrentar problemas interpersonales, reaccionando ante ellos de forma respetuosa y tranquila, puede lograr expresarse con confianza sin nublar la razón. La figura N ° 6, muestra los resultados obtenidos acerca de este dato.

Gráfico N ° 7 Estudiantes ante situaciones de conflicto o de agresividad

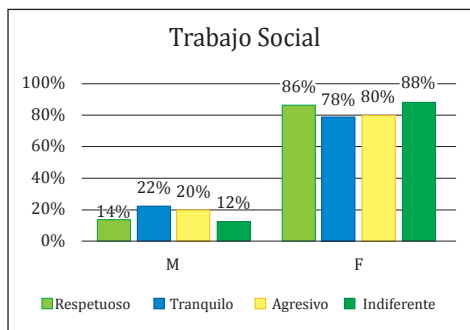
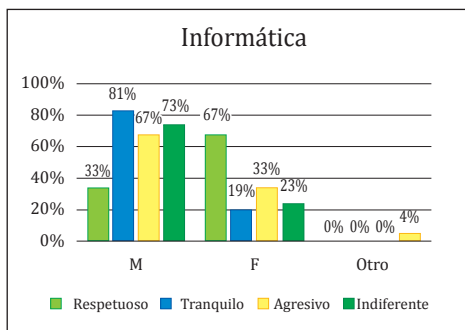


Gráfico N ° 8 Estudiantes ante situaciones de conflicto o de agresividad



Fuente: Elaboración propia, basado en encuestas digitales (Google form) mes de agosto del 2023

En la Carrera de Trabajo Social, se observa tendencias similares en cada una de las opciones, tanto favorables (14% y 22% en varones y 86% y 78% en mujeres) como desfavorables (20% y 12% en varones y 80% y 88% en mujeres) para una comunicación asertiva. Este resultado llama la atención, puesto que era de esperarse que, por la naturaleza de la profesión, se tuviera un mayor porcentaje en las reacciones favorables y no así en las desfavorables, sobre todo reflejada en el sexo femenino.

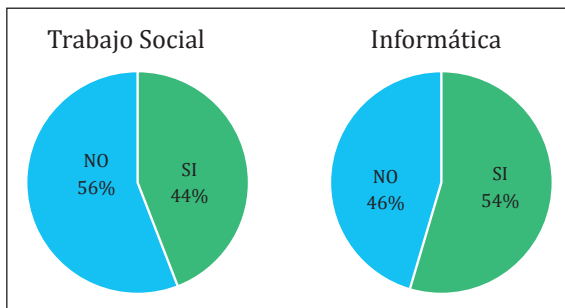
En la carrera de Informática, se observa con el menor porcentaje del 33% que los varones tienen una reacción respetuosa frente a situaciones de conflicto o agresividad, lo que llega a ser desventajoso para una comunicación asertiva, pero las reacciones no favorables (67% agresivo y 73% indiferente) presentan mayor porcentaje, poniendo en desventaja a este sector de estudiantes, en cambio, las reacciones favorables en las mujeres alcanza un porcentaje elevado de 67 % y presentan menor porcentaje en las reacciones no favorables 33% y 23%.

En la teoría de la comunicación asertiva, no son recomendables las reacciones agresivas o indiferentes en situaciones conflictivas, así la agresividad puede llegar a provocar daños físicos y verbales, y la indiferencia implica evadir el problema. Estas reacciones dicen mucho del tipo de comunicación que se ha estado practicando y corresponde a la universidad plantearse el papel que tendría que cumplir en la formación de nuevos profesionales, teniendo en cuenta como una variable la influencia de los aparatos móviles, que sin duda es una herramienta de estudio y de trabajo, pero consigo vienen un conjunto de efectos negativos que habrá que proponerse enfrentar (APPS).

Con relación a lo indicado, llama la atención que las estudiantes de Trabajo social con un 88% afirman ser indiferentes y un 80 % agresivas ante situaciones conflictivas. En este sentido, Badia Anna psicóloga (2019) explica que “La persona que actúa con indiferencia [...], no ha aprendido habilidades emocionales y sociales suficientes como para hacer frente a problemas interpersonales”. Y estas habilidades son más efectivas en su desarrollo con las relaciones interpersonales, por ello es importante reconocer el grado de dependencia y la influencia que se ha recibido de estos aparatos inteligentes. Por otro lado, se destaca que los varones de la carrera de Trabajo Social tienen más reacciones positivas frente a situaciones de conflicto.

3.4. Patrones sociales con relación a las conductas adquiridas a causa de los aparatos móviles

Gráfico N° 9 Los aparatos móviles (celular) y la actitud empática



Fuente: Elaboración propia, basado en encuestas digitales (Google form) mes de agosto del 2023

El gráfico N° 9, responde a la pregunta: ¿Los aparatos móviles (celular), han cambiado tu actitud empática? a la que los estudiantes de la carrera de Trabajo Social, en menor porcentaje (44%), indican que los aparatos móviles han cambiado su actitud empática, la mayoría menciona la influencia de las redes sociales y la dependencia al celular; algunas también mencionan que las redes sociales pueden ser positivas para fomentar la empatía. El 56% de las respuestas fueron “NO”, este porcentaje mayor sostiene que no existe ningún tipo de cambio en su personalidad empática, un mínimo de estudiantes da importancia a los valores familiares y la educación personal adquiridos, asimismo, el aparato móvil es positivo para la comunicación empática. Algunos del mismo modo afirmaron que la empatía no tiene ninguna relación con la influencia de los aparatos móviles.

Las respuestas de los estudiantes de la carrera de Informática, con mayor porcentaje (54%) indican que “SI”, respondieron que se debía a la influencia de las redes sociales y la dependencia al celular había influido su actitud empática de manera negativa. El 46% que respondió “NO”, destaca que no habían experimentado ningún cambio por la influencia de los aparatos móviles, al respecto, algunos estudiantes de esta carrera indicaron que la educación personal y los valores familiares son el sostén para contrarrestar cualquier tipo de influencia y que el celular resulta ser positivo para la comunicación asertiva, porque a través de los aparatos móviles son más expresivos, del mismo modo afirman que la empatía no tiene ninguna relación con influencia alguna de los aparatos móviles. En esta pregunta hubo varias incoherencias en las respuestas del por qué, por lo que la confiabilidad es menor.

4. Discusión

En la presente investigación se ha demostrado que la mayoría de los estudiantes de la UMSS prefieren una comunicación tanto por medio del smartphone como por la conversación persona a persona, lo que significa que la comunicación interpersonal es importante para muchos de ellos. Según el último gráfico algunos estudiantes de ambas carreras sostienen que las habilidades obtenidas en la crianza y el modelo de educación personal permiten que la comunicación interpersonal no sea afectada por el uso de un celular, sin embargo, habrá que analizar varios factores como: el tiempo que se dedica al celular y la dependencia a su uso durante las conversaciones interpersonales, es decir, tener el celular en la mano durante el intercambio de ideas, sea verbal y/o no verbal, implica un mayor grado de concentración. Al respecto, Elola es su análisis sobre los aparatos móviles, indica:

Vamos por la vida con un arma de distracción masiva en el bolsillo. Con un dispositivo maravilloso que pone el mundo al alcance de nuestra mano, sí, con un

artilugio que es la puerta al conocimiento e información. Pero en ese objeto que ha cambiado nuestra forma de vivir [...] toda una serie de aplicaciones que reclaman atención con homologables grados de urgencia (2017, pág. 1).

Otro dato relevante en este estudio, es la comparación de las habilidades sociales en dos campos distintos: Carrera con una visión humanística, disciplina que se destaca por el estudio de teorías enfocadas al desarrollo del ser humano, que desarrolla el pensamiento crítico y contribuye al análisis y a la solución de problemas de la sociedad. Carrera de visión tecnológica, que tiene como prioridad gestionar datos de empresas, promover la innovación y optimizar dispositivos o redes, se valora la capacidad de trabajo en equipo, su perspectiva es técnica y se enfoca en los avances de la tecnología.

En los resultados se esperaba que la carrera de Trabajo Social resaltara las cualidades de la escucha activa y la empatía propias de la comunicación asertiva, en cambio, el sexo masculino resalta esta cualidad, tomando en cuenta que Trabajo Social se caracteriza por tener más estudiantes de sexo femenino matriculadas debería ser mayor el porcentaje, porque su desenvolvimiento laboral y también académico está sujeto a la intervención con personas vulnerables y se requiere que un trabajador social demuestre seguridad al hablar y que la cualidad empática permita entender la situación de distintas personas.

Por otro lado, la carrera de Informática presenta mayor porcentaje en la escucha activa y empática, sobre todo en los estudiantes varones quienes presentan mayor número de matriculados en la carrera. La investigadora Lambat indica que: "Ponerse en el lugar del otro no sólo significa escuchar atentamente todo lo que dice desde lo verbal, sino también lo que comunica a un nivel emocional. Es entender lo que se escucha y cómo el otro lo entiende" (2022, pág 4).

Desde el punto de vista de la presente investigación se sostenía que estudiantes de la carrera de informática, fuesen poco abiertos a la conversación, aunque según los datos obtenidos, en su mayoría se destacan habilidades asertivas.

Acerca de la reacción de los estudiantes del área de humanidades y de tecnología frente a una situación conflictiva, una mayoría afirma tener una postura pasiva y de respeto, pero también, de una postura indiferente, es decir, prefieren ignorar el conflicto, rasgo que no es precisamente una cualidad para la comunicación asertiva, más bien es una forma de evitarla. Según indica la teoría, la comunicación asertiva permite el desarrollo de potencialidades sobre todo para detener un conflicto o un hecho de agresividad, se aclara que no se trata de una comunicación competitiva o de intimidación, más bien se basa en la

seguridad, se expresa clara y honestamente que una situación es incómoda, o sea en pocas palabras transmite una crítica constructiva. Lambat (2022) señala que en situaciones agresivas o de conflicto es importante dimensionar la situación, es decir, saber si la situación es positiva o negativa en extremo, también tener claridad de a quién se está comunicando: un amigo, una autoridad, un familiar, etc.

En los datos obtenidos, los y las estudiantes, tanto de la carrera de Trabajo Social como de Informática, afirman que los aparatos móviles (el smartphone), las nuevas tecnologías no cambian la actitud empática (habilidad de la comunicación asertiva), y qué es incoherente afirmar que la empatía puede ser influenciada por estos medios. Sherry Turkle (Nueva York, 1948), reconocida psicóloga e investigadora de la Universidad de Harvard, en su libro *“En defensa de la conversación”*, destaca puntos sobresalientes acerca de la influencia de las nuevas tecnologías que han repercutido en las relaciones interpersonales y la importancia de la conexión persona a persona. Corresponde aclarar que las nuevas tecnologías están inmersas en diversas Apps y funciones, y son útiles y por ello, necesariamente, estamos día y noche inmersos con estos “aparatos”, es decir, estamos pendientes del teléfono inteligente.

Entre las investigaciones, Turkle, citado en el resumen de Bartolomé, (n.d.), puntualiza dos ideas centrales: empatía y tecnología. Dice: “La conversación cara a cara es el acto más humano y más humanizador que podemos realizar. Aprendemos a escuchar y así desarrollamos la capacidad de sentir empatía. Necesitamos cosas que las redes sociales inhiben” por ello necesariamente debemos discontinuar nuestro foco de concentración a los celulares. El autor continúa: “Cuando nos limitamos a la tecnología, nos trasladamos de la conversación, a la eficiencia de la mera conexión”. Las conversaciones cara a cara dan lugar a mayor autoestima y mejoran la habilidad para tratar con los demás. La conversación es una “cura”. Estas ideas de Turkle indican que la tecnología es un desafío para los valores humanos y que las conversaciones son el énfasis principal para el desarrollo personal.

Muchas investigaciones sostienen que los aparatos móviles anulan la comunicación asertiva, sin embargo, investigaciones recientes indican que las nuevas tecnologías por estar orientadas a la intercomunicación por las distintas APPS pueden ser de uso asertivo si se aplica correctamente este ciber lenguaje y considerando el tiempo dedicado a ellas, Según Medina(2022) en su investigación *“Entornos Digitales”* recomienda que “se requiere de un usuario competente y bien intencionado que se desenvuelva dentro de los ámbitos digitales, desarrollando procesos y resolviendo dificultades eficazmente” y este tipo de comunicación puede ser fortalecida con las relaciones interpersonales.

5. Conclusiones

El objetivo de esta investigación era establecer cómo afecta el uso de los aparatos móviles (celular) en la comunicación asertiva en el contexto académico de la Universidad Mayor de San Simón, en dos carreras específicas: Trabajo Social e Informática, y según los datos obtenidos se concluye que los estudiantes de ambas carreras usan más el celular para revisar redes sociales, enviar y recibir mensajes, ciertamente permite una comunicación rápida, pero se puede concluir que el uso frecuente de los celulares en estos ámbitos son perjudiciales para el desarrollo de la comunicación asertiva, podemos indicar dos aspectos en base a las investigaciones de los autores expuestos anteriormente es este documento: Primero, recibir y responder mensajes constantemente exige mayor atención y muchas veces distraen, considerando que en ese momento este realizando una conversación interpersonal. Segundo, la interacción por las redes sociales no es eficaz cuando se trata de potenciar habilidades de la comunicación asertiva, necesariamente se debe reforzar este tipo de comunicación con las relaciones interpersonales, realizar este método permitirá elevar la autoestima, demostrar mayor confianza al hablar y comprender los sentimientos de los demás.

Otra afirmación al inicio de esta investigación fue comprobar que la comunicación era menos asertiva en los estudiantes de la carrera de informática por estar en mayor contacto con las tecnologías, sin embargo, se concluye que los estudiantes de la carrera de Trabajo Social son menos asertivos en comunicarse, porque según los datos obtenidos presentan menor porcentaje en la escucha activa y empática, por otro lado, en situaciones de conflicto presentan mayor número de porcentaje de reacciones no favorables (agresivo e indiferente), estos datos llaman la atención porque necesariamente la intervención como futuro trabajador/a social requiere una interacción constante con individuos en situación de vulnerabilidad y no reflejar las habilidades asertivas puede representar un riesgo profesional.

Se ve necesario indagar la percepción de los estudiantes, quienes cuestionan que el celular no tiene efectos negativos en la comunicación asertiva, ya que ello/as abren otro tema de interés, que las nuevas tecnologías, como el celular, pueden dar paso a un nuevo modo de comunicación asertiva con mayor posibilidad de comunicación ilimitada, aunque surge la pregunta: ¿cuáles son las probabilidades de efectividad del ciber lenguaje? Otro elemento que surge de los datos, aunque con poca contundencia y es que los efectos negativos del uso del celular son relativizados con la formación en valores que reciben en sus familias, tema a ser estudiado y profundizado en posteriores investigaciones. Para terminar, se puede concluir que independientemente del tipo de carrera es necesario potenciar las habilidades asertivas para el buen desenvolvimiento laboral y social.

Bibliografía

ACCI. (s.f.). Academia Colombiana de Comunicación e Imagen. Obtenido de <https://www.academiacolombianadecomunicacioneimagen.com/principios-de-la-comunicacion-asertiva>

Badia, A. (2019). *Psicología Online*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/el-castigo-de-la-indiferencia-410.html#:~:text=Recuerda%20que%20la%20persona%20que,hacer%20frente%20a%20problemas%20interpersonales>.

Bartolomé, J. M. (s.f.). *Julian Martinez Bartolomé*. Obtenido de <https://julianmartinezbartolome.com/en-defensa-de-la-conversacion/>

Elola, J. (2017). *EL PAÍS*. Obtenido de https://elpais.com/elpais/2017/06/23/ciencia/1498217993_075316.html

ETCÉL . (Agosto de 2022). Obtenido de <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>

Gonzales, N., Zalcines, I., & Ramirez, A. (marzo de 2018). *UNICAN* . Obtenido de UNICAN : <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/15925/DispositivosMovilesSmarthphones.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Jimena Leiva Jimena (2017). *Dificultades intergeneracionales en la comunicación interpersonal por el uso de las tecnologías*. Obtenido de: <https://revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/67/218>

Lambat, E. (2022). *ECLASS*. Obtenido de <https://blog.eclass.com/clase-asertividad-la-clave-para-resolver-conflictos>

Martín, E. M. (2014). *Consumoteca*. Obtenido de Consumoteca: <https://www.consumoteca.com/electronica/telefono-movil/>

Medina, L. A. (2022). Entornos digitales; *Descripción de hábitos y tendencias de uso de las herramientas tecnológicas*. Obtenido de Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología, Colombia: <https://investigumire.unicesmag.edu.co/index.php/ire/article/view/370/435>

Morales, J. E. (2019). *Dirección personal*. Obtenido de http://www.direcciondepersonal.com/comunicacion_asertiva.pdf

Torres Rosales, E. (2019). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36575/torres_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y